

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA TRANSPAKUAN BOGOR (Studi kasus: Pelayanan di Halte dan Pelayanan di dalam Bus Transpakuan Bogor)

Aris Savitri, Tedy Murtejo, Rulhendri

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Ibn Khaldun Bogor

E-mail: aris.savitri@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. pengukuran kinerja merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Bus Trans Pakuan kota Bogor adalah bus rapid transit di kota Bogor, yang diresmikan pada tanggal 3 Juni 2007 melayani Koridor Cidangiang-Bubulak, Koridor Cidangiang– Harjasari, Koridor Cidangiang-Bellanova dan lain-lain. Analisis dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan didapat karakteristik penumpang Trans Pakuan Bogor didominasi oleh wanita (52%), usia antara 18-28 tahun (54,3%), jenis pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa (47,9%), status keluarga belum berkeluarga (62,4%), dan pendapatan < Rp. 1.000.000 (34,6%). Dari metode *Customer Satisfaction Index* didapat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap kinerja Trans Pakuan Bogor dalam pelayanan Halte diperoleh nilai sebesar 48% (di antara 35,00% - 50,99%) bahwa menandakan pengguna kurang merasa puas terhadap tingkat standard pelayanan halte dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di dalam Bus diperoleh nilai sebesar 51% (di antara 51% - 65,99%) menunjukkan bahwa menandakan pengguna cukup puas terhadap tingkat standard pelayanan bus. Analisis ini juga menggunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis* yaitu dengan membandingkan kinerja Transpakuan Bogor berdasarkan metode *Importance-Satisfaction Analysis* menunjukkan bahwa aspek yang perlu dipelihara pada Pelayanan Halte adalah Aksesibilitas, fasilitas penutup halte, fasilitas penerangan, kenyamanan tempat duduk, fasilitas kebersihan dll dan Pada Pelayanan di dalam Bus adalah waktu operasional bus, kenyamanan didalam bus, petugas keamanan, fasilitas pegangan tangan, akses turun naik disabilitas.

Kata kunci: Kepuasan; kinerja; importance-performance analysis; customer satisfaction index.

ABSTRACT

Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment that comes from the comparison between his impression of the performance or results of a product and its expectations. Performance measurement is a tool or method used to provide an assessment of how much the level of work performance or achievement of goals and objectives have been determined. Bogor's Pakuan Tran Bus is a rapid transit bus in the city of Bogor, which was inaugurated on June 3, 2007 serving the Cidangiang-Bubulak Corridor, Cidangiang-Harjasari Corridor, Cidangiang-Bellanova Corridor and others. The analysis was conducted using the Customer Satisfaction Index method and obtained characteristics of Trans Pakuan Bogor passengers dominated by women (52%), aged between 18-28 years (54.3%), type of work were students / students (47.9%), family status unmarried (62.4%), and income <Rp. 1,000,000 (34.6%). From the Customer Satisfaction Index method obtained customer satisfaction and interest in the performance of Trans Pakuan Bogor in the service of bus stops obtained a value of 48% (between 35.00% - 50.99%) that indicates that the user is less satisfied with the bus stop service standard level and satisfaction level customers for services on the Bus obtained a value of 51% (between 51% - 65.99%) shows that indicates the user is quite satisfied with the standard level of bus service. This analysis also uses the Importance-Satisfaction Analysis method by comparing the performance of Transparency Bogor based on the Importance-Satisfaction Analysis method, showing that aspects that need to be maintained at the Bus Stop Service are Acceleration, bus stop facilities, lighting facilities, seat comfort, cleaning facilities, etc. At the Service on the Bus is the bus operating time, comfort on the bus, security officers, handrails facilities, disabilities.

Keywords: Satisfaction; performance; importance-performance analysis; customer satisfaction index.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan (Widyaningtyas, 2010). "*Customer need gives rise to a market opportunity and a market emerges*". Hal ini terjadi pula di dunia transportasi. Semakin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di bidang transportasi (Subhash, 1997). Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Hal ini disadari pula oleh Perusahaan Daerah Jasa Transportasi Kota Bogor sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyediakan jasa transportasi bus TransPakuan sebagai angkutan dalam kota untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya dan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa TransPakuan. Pihak manajemen perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan baik berupa fasilitas, prosedur maupun perilaku para petugas. Hal ini perlu dilakukan karena selain TransPakuan masih banyak jenis angkutan lain yang dapat memberikan jasa transportasi darat dalam kota Bogor. Keunggulan TransPakuan adalah cepat dan relatif lebih nyaman dibandingkan angkot. Adapun kepuasan pelanggan didapatkan karena bus transpakuan menggunakan pendingin (Syaiful, S; Elvira Yena). Namun belum adanya kajian tingkat kepuasan pelanggan yang menjadi *base line* dalam mengukur peningkatan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas sarana dan prasarana di TransPakuan, maka dilakukan Pengkajian Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan.

Bus Trans Pakuan Kota Bogor

Bus Trans Pakuan kota Bogor adalah *bus rapit transit* di kota Bogor, yang diresmikan pada tanggal 3 Juni 2007 melayani koridor

Baranangsiang-Teminal Bubulak sejauh 14 km dalam waktu kurang lebih 45 menit. Terdapat 16 halte di jalur ini, tarifnya Rp 3.000 (tiga ribu rupiah) sejak kenaikan BBM. Bus kota ini sangat mirip dengan Trans Jakarta, hanya berhenti di halte-halte saja. Perbedaannya hanyalah bus ini tidak menggunakan jalur khusus dan menggunakan bus jenis ¾. Bus ini diharapkan akan mengurangi jumlah angkot (angkutan kota) dan solusi kemacetan di kota Bogor. Dilihat dari karakteristik *bus rapit transit*, spesifikasi pelayanan yang diberikan sangat berbeda dengan sistem angkutan umum masal lainnya yang sekarang sudah ada. Berikut adalah karakteristik *bus rapit transit* dan karakteristik pelayanan bagi penumpang (Nurvia, 2007).

Karakteristik bus rapit transit yaitu:

1. Jalur khusus bus.
2. Naik dan turun penumpang yang cepat pada tempat tertentu yang telah ditentukan.
3. Sistem penarikan ongkos sebelum berangkat yang efektif dan efisien.
4. Halte yang nyaman, dan bus yang nyaman. Karakteristik pelayanan bagi penumpang, yaitu:
 1. Keamanan.
 2. Ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang dan terlindung dari cuaca.
 3. Waktu tunggu yang relatif singkat.
 4. Kualitas pelayanan yang cukup tinggi selama perjalanan.
 5. Stasiun halte pemberhentian dan pemberangkatan yang aman.
 6. Ketersediaan informasi.

Pengolahan data dilakukan dengan 2 metode:

Metode Importance-Performance Analysis

Mengolah atau menganalisis data-data yang diperoleh digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (Martila and James, 1977:77-79 dan Renta, 2003) atau analisis tingkat kepentingan/ kepuasan standar pelayanan bus yang dikategorikan ke dalam skala empat tingkat kepentingan yaitu: sangat tidak puas (bobot 1), tidak puas (bobot 2), puas (bobot 3), sangat puas (bobot 4). Sedangkan untuk analisis tingkat kepentingan/ kepuasan standar pelayanan halte bus diberikan empat penilaian yaitu: sangat tidak penting (bobot 1), tidak penting (bobot 2), penting (bobot 3), sangat penting (bobot 4).

Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI atau lebih dikenal sebagai index kepuasan konsumen diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan

tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa prosentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. *Customer Satisfaction Index (CSI)* ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 0-6	Skala 0-6	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

CSI dihitung dengan rumus :

dengan:

$$CSI = \frac{T}{6Y}$$

T = Total nilai kepentingan dan kepuasan penumpang (S) dan

Y = Total nilai kepentingan penumpang (I).

Nilai 6 (pada 6Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik, nilai CSI 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan.

Definisi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kinerja Angkutan Umum

Kinerja adalah hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi

(2.3)

6Y

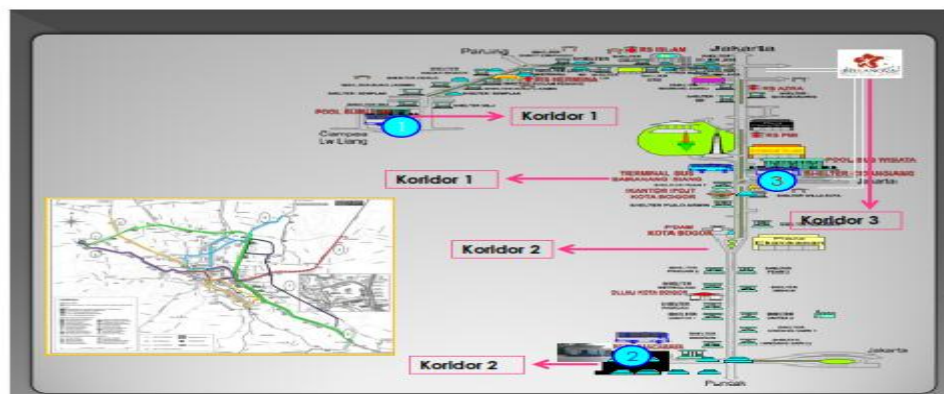
dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan (Bernardin & Russel dalam Gomes, 1999:146).

METODE PENELITIAN**Lokasi penelitian**

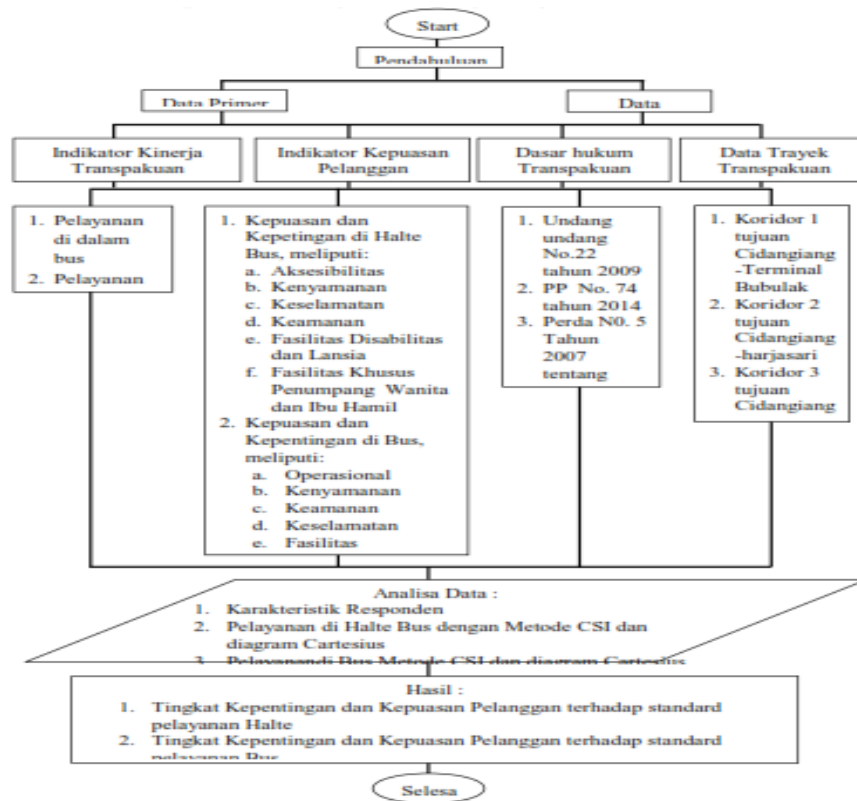
Survey dilakukan dengan wawancara kepada pengguna bus Trans Pakuan di 3 koridor. Wawancara ini dilakukan di Bus dan Halte pada setiap koridor Bus Trans Pakuan. Penelitian ini dilakukan pada 3 koridor halte Bus Trans Pakuan, yaitu:

1. Koridor 1 Cidangiang-Terminal Bubulak
2. Koridor 2 Cidangiang-Hajarsari
3. Koridor 3 Cidangiang-Bellanova

Lokasi penelitian ditunjukkan pada Gambar 1

**Gambar 1.** Lokasi penelitian

Bagan alir penelitian



Gambar 2 Bagan alir Penelitian

HASIL DAN BAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh rekapitulasi tingkat kepentingan dan

kepuasan seperti dalam tabel 2 dan tabel 3.

4.1 Rekapitulasi tingkat kepuasan dan kepentingan di halte bus Trans Pakuan Bogor

Fasilitas Pelayanan	Kode	Proporsi (%)	Rank	Proporsi (%)	Rank	Proporsi (%)	Rank
Kepuasan							
Kepentingan							
Aksesibilitas							
Jarak tempat tinggal ke halte	1	66.7	4	92.7	17	30.91	21
Jarak halte ke lokasi aktivitas	2	73.9	1	95.7	2	24.95	22
Kenyamanan							
Fasilitas penutup halte	3	63.7	5	94.4	7	34.31	19
Fasilitas penangan	4	49.6	9	95.7	3	48.27	15
Fasilitas pengantar suhu	5	44.0	13	92.7	18	51.92	11
Kenyamanan tempat duduk	6	48.3	11	95.3	4	49.28	13
Jumlah tempat duduk	7	39.3	15	93.6	11	56.79	9
Fasilitas kebersihan	8	51.3	7	96.6	1	47.05	16
Pelayanan petugas	9	67.5	3	95.3	5	30.95	20
Tangga	10	73.9	1	94.0	9	24.51	23
Rambu larangan merokok	11	53.4	6	93.2	13	43.40	18
Keamanan							
Petugas keamanan	12	48.3	10	94.0	10	48.62	14
Emergency call box	13	32.5	17	91.0	21	61.46	7
Kamera pengawas	14	17.9	23	91.0	22	74.69	1
Keselamatan							
Informasi tanggap darurat	15	28.6	19	93.2	14	66.49	5
Fasilitas turun naik	16	50.4	8	93.2	15	46.18	17
Fasilitas Disabilitas dan Lansia							
Jalur masuk halte disabilitas	17	46.6	12	94.4	8	50.45	12
Tempat duduk disabilitas	18	35.5	16	93.6	12	60.39	8
Fasilitas turun naik disabilitas	19	44.0	14	94.9	6	53.11	10
Informasi untuk disabilitas	20	32.1	18	93.2	16	63.30	6
Fasilitas Khusus Penumpang Wanita dan Ibu Hamil							
Ruang tunggu khusus wanita	21	20.9	21	91.5	20	72.30	2
Tanda area khusus wanita	22	20.1	22	89.7	23	71.72	3
Papan informasi wanita	23	23.5	20	92.3	19	70.61	4

 : Maksimum

 : Minimum

 : Concern Pengguna

1) Tingkat kepuasan:

Prosentase tertinggi (paling puas) yaitu jarak halte ke lokasi aktivitas (1) dan fasilitas tangga (10). Prosentase terendah (kurang puas) yaitu adanya kamera pengawas (14), papan informasi wanita (20), ruang tunggu khusus wanita (21) dan tanda area khusus wanita (22).

2) Tingkat kepentingan:

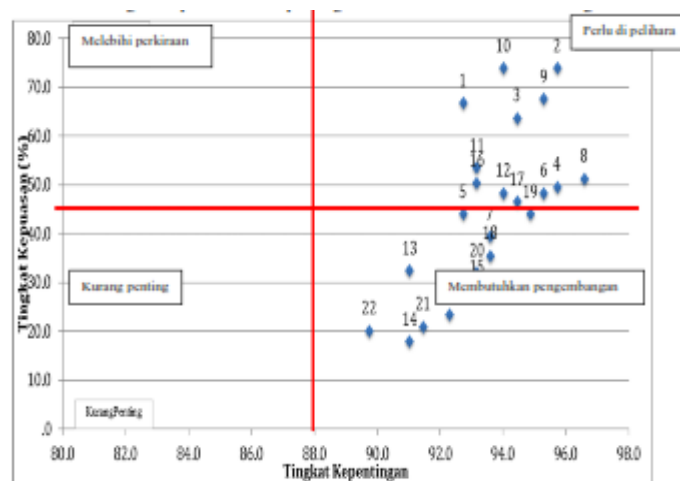
Prosentase tertinggi (paling puas) yaitu jarak halte ke lokasi aktivitas (1) dan fasilitas

kebersihan (8). Prosentase terendah (kurang puas) yaitu adanya *emergency call box* (13), kamera pengawas (14), dan tanda area khusus wanita (22).

3) *Concern* pengguna:

Diharapkan agar lebih diperhatikan, faktor seperti kamera pengawas (14), ruang tunggu wanita (21), tanda area khusus wanita (22) dan papan informasi wanita (23).

Grafik tingkat kepuasan dan kepentingan di halte bus Trans Pakuan Bogor



Gambar 3 Grafik tingkat kepuasan dan kepentingan di halte bus Trans Pakuan Bogor

Rekapitulasi tingkat kepuasan dan kepentingan didalam bus Trans Pakuan Bogor

Operasional						
Waktu Tunggu Bus	1	63.2	8	93.6	7	34.39
Waktu Tempuh	2	87.2	2	94.8	5	12.16
Tarif	3	93.6	1	96.1	2	6.16
Waktu Berhenti	4	84.6	5	95.7	3	14.72
Jam Operasional	5	67.5	6	97.0	1	31.50
Sistem Tiket	6	85.5	4	94.8	4	13.78
Kenyamanan						
Jumlah Tempat Duduk	7	49.1	14	92.7	11	47.14
Kenyamanan Tempat Duduk	8	61.1	10	93.6	9	36.39
Papan Informasi	9	32.9	21	91.0	23	61.05
Fasilitas Kebersihan	10	61.1	9	94.4	6	36.72
Pelayanan Petugas	11	86.3	3	93.1	10	12.74
Pengatur Suhu	12	65.4	7	92.3	18	31.94
Fasilitas Pelengkap	13	53.0	11	92.7	14	43.58
Keamanan						
Petugas Keamanan	14	43.6	16	92.7	12	52.29
Tombol panic	15	24.8	24	91.4	21	68.76
Keselamatan						
Informasi Tanggap Darurat	16	36.8	19	91.8	20	58.09

 : Maksimum

 : Minimum

 : Concern Pengguna

1) Tingkat Kepuasan:

Prosentase tertinggi (Paling puas) yaitu Tarif

Bus (3) dan Waktu tempuh bis (2). Prosentase terendah (Kurang puas) yaitu adanya tombol panik (15), adanya kotak P3K (19).

2) Tingkat Kepentingan:

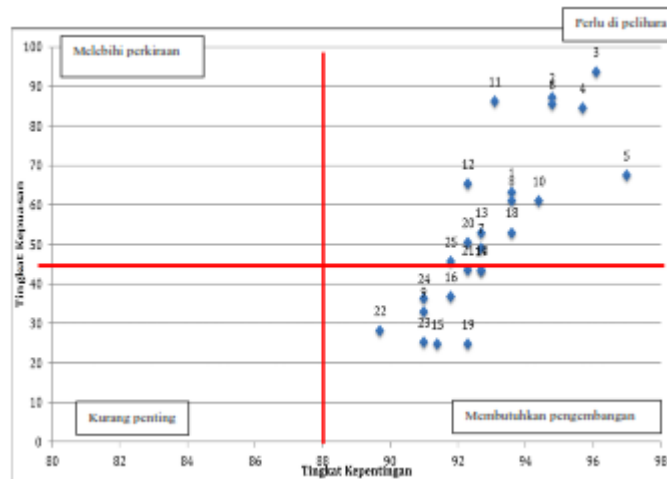
Prosentase tertinggi (Paling puas) yaitu Jam Operasional Bus (5) dan Tarif Bus (3). Prosentase terendah (Kurang puas) yaitu adanya area khusus wanita dan ibu hamil

(23) dan informasi audio untuk disabilitas dan usia (22).

3) *Concern* Pengguna:

Di harapkan halte agar lebih di perhatikan faktor seperti adanya kotak P3K (19), adanya tombol panik (15), area khusus wanita dan ibu hamil (23).

Grafik tingkat kepuasan dan kepentingan di dalam bus Trans Pakuan Bogor



Gambar 4. Grafik tingkat kepuasan dan kepentingan didalam bus Trans Pakuan Bogor

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan bahasan, dengan memakai metode yang sudah ditentukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan karakteristik penumpang yang mayoritas adalah wanita menyatakan kurang puas dengan kondisi pelayanan halte bus Trans Pakuan Bogor dan rata-rata usia penumpangnya mayoritas pelajar/mahasiswa.

Berdasarkan metode CSI hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Halte menandakan pengguna kurang merasa puas terhadap tingkat pelayanan halte. Kurang puasnya ditandai dengan metode Importance-Satisfaction Analysis menunjukkan bahwa aspek yang kurang terpelihara pada pelayanan halte adalah aksesibilitas, fasilitas penutup halte, fasilitas penerangan, kenyamanan tempat duduk, fasilitas kebersihan, pelayanan petugas, tangga, rambu larangan merokok, petugas keamanan, fasilitas turun naik, jalur masuk halte disabilitas, fasilitas turun naik disabilitas. Sedangkan aspek yang perlu dikembangkan pada pelayanan Halte adalah fasilitas pengatur suhu, jumlah tempat duduk, emergency call box, kamera pengawas, informasi tanggap darurat, tempat duduk disabilitas, informasi untuk disabilitas, ruang tunggu khusus wanita, tanda area khusus wanita, papan informasi wanita.

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap Kinerja Transpakuan bogor dalam pelayanan bus dengan metode CSI menandakan pengguna cukup puas terhadap tingkat pelayanan bus. Dari metode Importance-Satisfaction Analysis menunjukkan bahwa aspek yang perlu dipelihara pada Pelayanan di dalam Bus agar pengguna merasa puas adalah waktu operasional bus, kenyamanan didalam bus, petugas keamanan, fasilitas pegangan tangan, akses turun naik disabilitas, akses keluar masuk khusus wanita dan ibu hamil. Sedangkan aspek yang perlu dikembangkan pada pelayanan di dalam Bus adalah tombol panik, informasi tanggap darurat, alat keselamatan, kotak P3K, tempat duduk disabilitas, informasi audio untuk disabilitas, area khusus wanita dan papan informasi khusus wanita dan ibu hamil.

DAFTAR PUSTAKA

Apriadi, Anggi. 2015. *Naskah Usulan*

Penulisan Skripsi Tahun Akademik 2015/2016. Fakultas Teknik universitas IBN Khaldun. Bogor.

Murtedjo, Tedy. 2015. *Mata Kuliah Rekayasa Lalu Lintas*. Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Universitas IBN Khaldun. Bogor.

Welas, Trias. 2009. Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang *Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Yogyakarta: New Merah Putih.

Soedyarto, Nugroho. 2015. Peraturan Pemerintah No.74 Tahun 2015 tentang *Angkutan Jalan*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta: EMC.

Kanafani, A. 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.10 Tahun 2012 tentang *Standard Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Surabaya:

Trinity. Koeswoyo, Andri. 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.27 Tahun 2015 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan No PM 10 Tahun 2012 Tentang Standard Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta: Pusaka Elang.

Tamim, Prof. Ofyar, Z. 2012. *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Java Grafindo Utama.

Prof. A. Munawar. 2012. *Transportasi Perkotaan*. Semarang: The MIT Press.

ITDP Indonesia. 2007. *Pedoman standar pelayanan minimal transjakarta*. Jakarta: Institute for Transportation & Development Policy (ITDP) Indonesia.

Syaiful, S., & Elvira, Y. (2017). Case Study On Use Area Parking At New Market City Shopping Center Bogor. *IJTI (International Journal Of Transportation And Infrastructure)*, 1(1), 34-40. Retrieved from <http://jurnal.narotama.ac.id/index.php/ijti/article/view/330>